

Manual de abertura de chamados via GLPI

Este manual visa contribuir com o uso da ferramenta GLPI – Sistema para Abertura de Chamados pelos servidores do IFMG Campus Ouro Preto

- [O que é o GLPI?](#)
- [Por que é importante abrir um chamado?](#)
- [Onde encontro o link de acesso ao GLPI?](#)
- [Como abrir um chamado?](#)
- [Abri um chamado. Como localizá-lo?](#)
- [Como complementar informações em um chamado já aberto?](#)

O que é o GLPI?

O GLPI é um software livre utilizado como ferramenta de suporte ao usuário (helpdesk) e possibilita o gerenciamento de vários outros recursos de Tecnologia da informação.

No IFMG Campus Ouro Preto a ferramenta é utilizada para registrar as solicitações de atendimentos feitas pelos servidores e colaboradores ao setor de TI, com o objetivo de organizar e melhorar a qualidade dos atendimentos.

Este manual tem o objetivo orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados.

Por que é importante abrir um chamado?

O Setor de TI possui um papel fundamental no bom funcionamento dos recursos tecnológicos do campus. Por prestar suporte a todos os setores e a um grande número de usuários, gerenciar as demandas que chegam por vários canais de comunicação não é tarefa fácil.

Assim, a abertura de chamados pelo GLPI permite:

- Formalizar as solicitações de atendimento;
- Que o solicitante acompanhe o andamento de sua demanda e interaja com os responsáveis pelo atendimento;
- Concentrar as solicitações em um único local onde toda a equipe de TI tem fácil acesso;
- Gerenciar, organizar e priorizar as demandas;
- Organizar o trabalho dos técnicos responsáveis pelos atendimentos e de toda a equipe de TI;
- Manter um histórico de solução de problemas, formando, assim, uma base de conhecimento;
- Gerar dados que permitam melhorar a qualidade do atendimento, bem como dos serviços prestados.

Onde encontro o link de acesso ao GLPI?

O Link de acesso ao GLPI está disponível no site do IFMG Campus Ouro Preto (

<https://www.ifmg.edu.br/ouopreto>), no menu **Central de Serviços / Serviços TI**.

The screenshot displays the IFMG Campus Ouro Preto website interface. On the left, a vertical menu lists various services: PESQUISA, EXTENSÃO, INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO, NUTED (ENSINO A DISTÂNCIA), CENTRAL DE SERVIÇOS, and ACESSO À INFORMAÇÃO. A red arrow points to the 'CENTRAL DE SERVIÇOS' link. The main content area features news items, including 'Vestibular 2022: liberado o resultado final da graduação com seleção via Enem', 'TCC em', 'IFMG vai apoiar projetos com mulheres em situação de vulnerabilidade social', and 'Cronograma de entrevistas orientações para candidatos aprovados na 2ª chamada'. On the right, a 'CENTRAL DE SERVIÇOS' sidebar lists various services: Biblioteca, Lista Telefônica, Cardápio Restaurante, Cardápio PNAE Lanche, Webmail, Office365, Registrar Frequência, Moodle, idIFMG, Meu IFMG, and 'Serviços TI' (highlighted with a red circle and a red arrow). Below 'Serviços TI' are 'Gestão de Frequência' and 'Gestão de Frequência'.

A ferramenta também pode ser acessada diretamente através do endereço

<https://servicosti.ouopreto.ifmg.edu.br/>.

Como abrir um chamado?

PASSO 1: Acessar o endereço <https://servicosti.ouopreto.ifmg.edu.br>, onde a tela a seguir será apresentada:

PASSO 2: Digitar suas credenciais (login e senha) de acesso aos sistemas:

- **Para técnicos administrativos e docentes:** utilizar mesmo usuário e senha do Suap.
- **Para colaboradores terceirizados:** utilizar o mesmo usuário utilizado para conectar à rede wifi do campus.

Após digitar os dados de acesso, clique em **Entrar**.



Faça login para sua conta

IFMG Campus Ouro Preto

Central de Serviços de TI

Usuário



Senha

[Esqueceu sua senha?](#)



☒ Lembrar de mim

Entrar



PASSO 3: Descreva as informações referentes à solicitação:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Requisição

1

Categoria *

i

2

Observadores

3

Título *

4

Descrição *

Simples

B

I

...

5

Arquivo(s) (15 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

6

Escolher Ficheiros

Nenhum ficheiro selecionado

+ Enviar mensagem

7

No campo TIPO (**1**), selecione o tipo de demanda (incidente** ou requisição).

**Incidente é parada não programada de um serviço ou queda na qualidade. (Exemplo: queda ou lentidão na internet);

No campo CATEGORIA(**2**), selecione a categoria na qual sua demanda se enquadre ou mais se aproxime.

No campo OBSERVADORES(**3**) você pode incluir pessoas que desejam acompanhar o chamado, informando seu nome completo, nome de

usuário ou adicionando seu email.

No campo TITULO(**4**) digite um título que ajude a localizar e identificar mais facilmente seu chamado. Ele deve ser objetivo e claro.

No campo DESCRIÇÃO(**5**) descreva sua demanda informando o maior número de detalhes possível. Em caso de demandas de estudantes, informe nome completo, RA e curso.

No campo ANEXO(**6**) é possível adicionar anexar documentos ou imagens que complementem as informações do chamado.

PASSO 4: Conferir as informações prestadas e clicar em ENVIAR MENSAGEM (**7**).

Após o envio da mensagem é gerado um ticket de atendimento com o número do chamado. Além disso, um resumo do chamado é encaminhado para o email do solicitante.

Escrever

Caixa de entrada

Alíados

Enviados

Spam

Lixeira

AVA

GLPI

GLPI - Retoria

idifmg

Redmine

Risee

SCF

TI

Mais

[GLPI #0013110] Novo chamado Chamado teste GLPI

sistemas.ourogreto
para eu

Número de acompanhamentos : 0

Número de tarefas : 0

Título: Chamado teste

Requerentes, Status, Categoria...

Requerentes :

Status :

Origem da requisição :

Categoria :

Novo

Interface simplificada

TELEFONIA FIXA > Manutenção de ramais

Descrição

Chamado teste para manual do GLPI.

Data de abertura, Tempo para solução, SLAs...

Data de abertura :

25-03-2019 13:00

Data de fechamento :

Tempo para solução :

SLAs :

Chamados relacionados

ID

Título

Tipo de Relacionamento

Clique aqui para acessar o Ticket

Responder

Encaminhar

Abri um chamado. Como localizá-lo?

Há duas formas de localizar um chamado aberto, para acompanhamento ou inclusão de informações:

1) Acessar o ticket do chamado através do email

Para isto, basta localizar a mensagem recebida por email após a abertura do chamado e clicar em **CLIQUE AQUI PARA ACESSAR O TICKET**. O solicitante será redirecionado ao GLPI para que tenha acesso completo.

Título: Alterar senha de acesso ao EMail

Requerentes, Status, Categoria...	
Requerentes :	
Status :	Processando (atribuído)
Origem da requisição :	Interface simplificada
Categoria :	Nenhuma categoria definida
Atribuído para técnicos :	

Descrição


Solicito alteração de senha para acesso ao meu E-mail institucional.

Data de abertura, Tempo para solução, SLAs...

Data de abertura :	11-03-2022 10:46
Data de fechamento :	
Tempo para solução :	
SLAs :	

Chamados relacionados

ID	Título	Tipo de Relacionamento

 [Clique aqui para acessar o Ticket](#)

2) Acessar o chamado via GLPI

Com o GLPI aberto, na barra de menus, clique em **CHAMADOS**, como mostra a imagem abaixo. Após, localize o chamado que deseja acompanhar e clique sobre o título para abrí-lo.



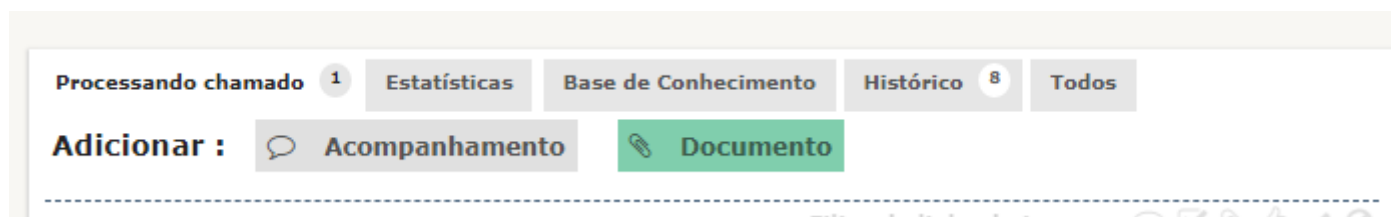
Como complementar informações em um chamado já aberto?

Se você já abriu um chamado e agora precisa acessá-lo para incluir informações complementares, faça:

1) Abra o GLPI, localize o chamado e abra-o seguindo as orientações descritas em:

<https://manuais.ouopreto.ifmg.edu.br/books/manual-de-abertura-de-chamados-via-glpi/page/abriu-um-chamado-como-localiza-lo>

2) Após abrir o chamado, localize a opção **ACOMPANHAMENTO** e clique sobre ela.



3) Ao clicar em ACOMPANHAMENTO, o GLPI disponibilizará um espaço para complementação das informações e inclusão de documentos ou imagens. Após a complementação, clique em **ADICIONAR**.

Processando chamado 1

Estatísticas

Base de Conhecimento

Histórico 8

Todos

Adicionar :



Acompanhamento



Documento

Novo item -
Acompanhamento

Formatos ▾

B

I

A ▾

A ▾



Descrição

Digite aqui as informações complementares

Arquivo(s) (10 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor **Selecionar**



Adicionar

